

RELATÓRIO DA PESQUISA DE SATISFAÇÃO (1ª SEMESTRE DE 2026)

Apresentação

O presente relatório visa publicizar os resultados da Pesquisa de Satisfação “Queremos Ouvir Você”, referente ao primeiro semestre de 2026. A iniciativa tem como objetivo ouvir a população usuária dos serviços da Defensoria, fortalecendo o compromisso com a escuta qualificada e a melhoria contínua do atendimento.

Neste semestre, destacamos o expressivo número de respostas obtidas no município de São Luís, principal polo de atendimentos da instituição. Esse resultado é fruto das estratégias adotadas pela Ouvidoria para incentivar a participação da população na capital, ampliando os canais de diálogo e promovendo maior aproximação com os(as) assistidos(as).

Total de Respostas

3199

Gênero

Feminino 66,46%

Masculino 33,42%

Tempo de Espera

Menos de 1h

28,51%

Taxa de Resolução das Demandas

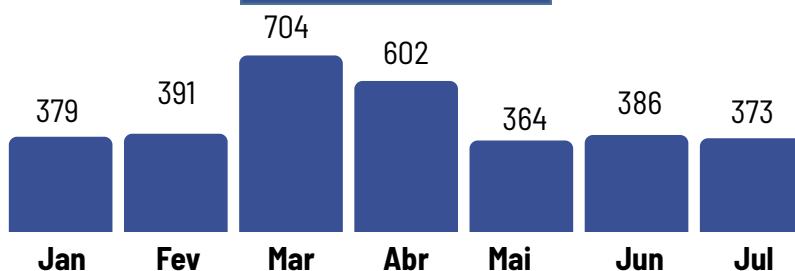
Parcialmente

58,0%

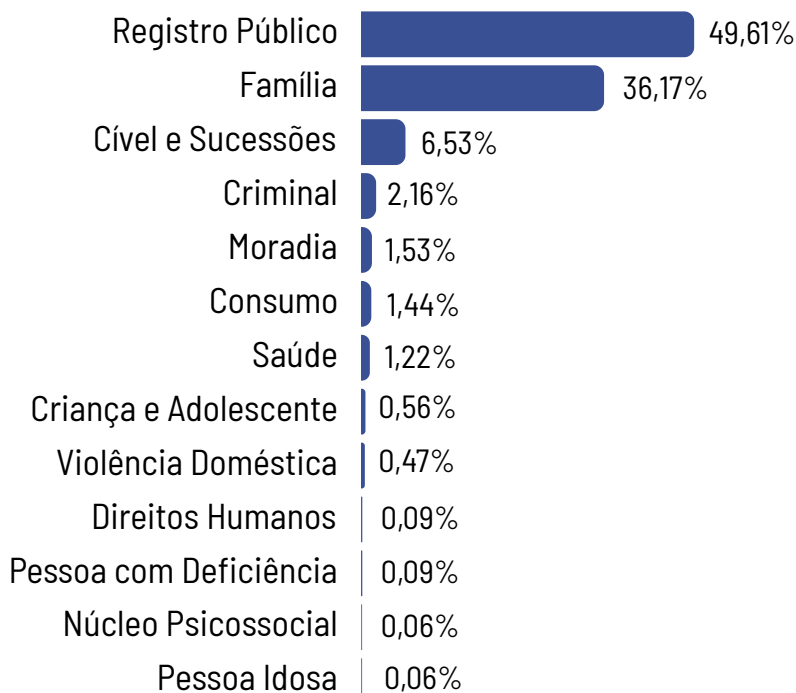
Faixa Etária

31 a 45 anos	1056
46 a 59 anos	891
60 anos ou mais	710
18 a 30 anos	542

Histórico Mensal



Demanda



Municípios com mais respostas

1. São Luís	1885
2. Chapadinha	1242
3. Colinas	31

Nível de Satisfação

1. Chapadinha	99,2%
2. Colinas	96,8%
3. São Luís	91,5%

Recomendação dos serviços da Defensoria - Escala de 0 a 10



NPS (Net Promoter Score) = 85,89%

O NPS é uma ferramenta que avalia a probabilidade de recomendação dos serviços de uma instituição a outras pessoas.

CONCLUSÃO

A pesquisa de satisfação realizada pela Ouvidoria apresentou resultados bastante positivos, refletindo o compromisso dos municípios com a qualidade do atendimento à população. Em destaque, São Luís, Chapadinha e Colinas, os quais apresentaram índices expressivos.

O município de Chapadinha alcançou a marca de 99,2% de satisfação, o maior índice entre os Núcleos avaliados, evidenciando a qualidade no serviço prestado e o empenho de toda a equipe do Núcleo, resultado da implementação da cultura de avaliação feita pelo defensor coordenador. No ensejo, parabenizamos também o Núcleo de Colinas, que registrou um ótimo índice de 96,8% de satisfação, demonstrando o cuidado no atendimento prestado à população. Ao fim, por ser a capital e ter o maior polo de atendimentos do Maranhão, São Luís também apresentou um índice elevado e satisfatório de 91,5% de contentamento com os atendimentos prestados, além de ter registrado o maior número de respostas entre todos os municípios.

Esses resultados servem de inspiração para que outros municípios ampliem sua participação e busquem aprimorar seus índices de satisfação. Acreditamos que, com o engajamento de todos, será possível alcançar números mais expressivos ainda.